

# Le choix d'un port d'escale

Étude auprès des responsables  
de la planification des escales

BELINDA BURLESON

DIRECTRICE ADJOINTE DU MARKETING  
MAISON DE LA FRANCE NEW YORK

Le choix d'un port d'escale est planifié un an et demi à l'avance et dépend des recommandations de plusieurs départements de la compagnie : service passagers, département marketing, service opérations maritimes, département destinations. Un responsable de la planification des escales ou *port planner* est désigné par la compagnie pour procéder au choix de nouvelles destinations. Le *port planner* provoque le contact initial, négocie les conditions préalables et prépare les termes du contrat avec les représentants du port. Une fois que la destination est retenue, un agent maritime est contacté pour les arrangements techniques et logistiques.

## Le choix d'un port d'escale

### L'image du port

Les *port planners* interrogés<sup>(1)</sup> affirment que la renommée, alliée à la perception de la destination par le client potentiel, constituent des éléments déterminants. Aussi les compagnies incluent-elles dans leurs circuits des ports connus et attrayants, tout en variant les pays visités. Elles ont tendance à diversifier les escales pour ménager un équilibre entre les grandes villes et des ports pittoresques et plus calmes.

(1) Ont été interrogés lors du Seatrade ou par entretien téléphonique : Jim Cannon, Director of Cruise Programming de Radisson Seven Seas Cruises ; Herman van Deursen, Director of Cruise Development de Holland America Line ; Joe Robinson, Market Planning Analyst de Princess Cruises et Nigel Lingard, Director de Fred Olsen Cruises.

## Les aménagements techniques

Les services nécessaires aux compagnies de croisières sont multiples et trop techniques pour en faire ici une présentation exhaustive. En résumé, en dehors des services tels que blanchisserie, approvisionnement en fuel et en eau fraîche, déchargement des ordures, etc., les services techniques prennent en considération la dimension du quai et le tirant d'eau afin de déterminer les conditions d'approche. En effet, le bateau peut soit accoster directement, soit utiliser une navette pour transporter les passagers à quai.

La descente à terre est beaucoup plus fluide quand les infrastructures portuaires permettent un accostage direct. Cependant les infrastructures adaptées sont le plus souvent implantées loin du centre-ville, obligeant les croisiéristes à prendre un taxi ou un autobus pour gagner les zones touristiques. À cela s'ajoute le manque d'attrait visuel de ces structures, conçues pour accueillir également des cargos et des porte-conteneurs. L'impression du passager à l'arrivée n'est alors pas la meilleure.

Quand l'infrastructure portuaire ne permet pas au navire d'accoster, il faut recourir aux navettes pour amener les passagers à quai, ce qui nécessite des délais supplémentaires. Une navette peut contenir 100 à 150 personnes et cinq voyages sont parfois nécessaires pour transporter les passagers à quai. L'avantage des navettes est de conduire les passagers directement dans les zones touristiques, leur évitant ainsi tout contact avec des structures portuaires peu attrayantes.

## Les attractions touristiques

Le port d'escale idéal offre une variété d'excursions à proximité, ainsi qu'un choix d'activités aux passagers qui préfèrent visiter la ville sans être encadrés. En sept jours, le croisiériste effectue en moyenne quatre excursions et organise le reste de son temps sans assistance.

Il est essentiel que l'escale propose de bonnes agences réceptives. Les compagnies insistent pour disposer de guides de haut niveau, parlant parfaitement anglais ; elles souhaitent également des transports en autobus fiables, avec un parking accessible et proche du port de débarquement. Les moyens de transport locaux doivent être modernes, propres et bien équipés. Une excursion peut coûter de 50 à 200 \$ au client et les organisateurs attendent un service impeccable.

## L'implantation et les aspects géophysiques

Les compagnies programment leurs escales de telle sorte qu'elles se situent approximativement à douze heures les unes des autres, permettant ainsi aux paquebots d'atteindre l'escale suivante en une nuit. Quand l'arrêt s'effectue dans un port à marée ou dans un port fluvial, il faut calculer précisément l'heure d'arrivée et de départ en fonction des marées. Les ports fluviaux et les écluses prolongent les temps d'accès. Une escale située près d'un aéroport important peut être désignée port d'embarquement ou de débarquement.

## Atouts et handicaps des ports d'escale français

### Les ports de la Méditerranée

Les ports de la Côte d'Azur (Nice, Cannes et Villefranche) font partie des destinations européennes les plus recherchées par les compagnies de croisière. En

plus de leur renommée, ils disposent de solides infrastructures touristiques et offrent des activités intéressantes dans et autour des villes portuaires. Les trois ports précités ont reçus plus de 350 navires de croisière en 1996. Des navettes doivent être utilisées dans chacun de ces ports.

- **Cannes** est *a priori* légèrement favorisée à cause de sa réputation haut de gamme, de son terminal croisière très moderne et des facilités d'accès au parking des autocars et à la ville.

- À **Villefranche**, les passagers doivent monter les escaliers pour accéder au cœur de la ville, ce qui prend du temps. De plus, les activités touristiques pour les non-excursionnistes se limitent aux environs du port.

- Alors que **Nice** est très appréciée des passagers, les compagnies se plaignent de la dimension du port, qui ne permet pas l'accostage de grands bateaux. Le port de Nice n'est de surcroît pas tout à fait adapté aux navettes. Au cours des cinq dernières années, 100 MF ont été affectés à un plan d'expansion qui devrait quadrupler la capacité du terminal croisière.

Les ports de Villefranche, Nice et Cannes sont tous les trois gérés par la chambre de commerce de la Côte d'Azur.

- **Saint-Tropez** est très appréciée des compagnies. Avec une excellente renommée, des circuits intéressants pour les excursionnistes comme pour les non-excursionnistes, de bonnes structures portuaires, le port de Saint-Tropez est une escale pratique et agréable.

- **Sète** est un port charmant de la Méditerranée offrant des excursions vers certains des sites les plus recherchés de France. Le port, de capacité limitée, peut seulement accueillir des navires de 700 passagers maximum, qui sont amenés au centre-ville en navette. C'est un port de tout point de vue idéal, cependant l'Américain moyen connaît peu Sète et le Languedoc-Roussillon lui-même ne bénéficie pas d'une image précise, ce qui dissuade les compagnies d'inclure cette destination dans leurs itinéraires. Sète subit une sérieuse baisse de fréquentation des navires de croisière, 62 navires de croisière en 1996 contre 15 en 1997. Selon les autorités du port de Sète, Marseille prendrait des parts de marché à son détriment.

- **Marseille** est implantée dans une des régions les plus populaires de France et peut accueillir les paquebots les plus grands. Cependant, le port de Marseille est considéré comme trop industriel, ce qui a pour conséquence d'affecter son image comme port d'escale.

La ville de Marseille, les autorités portuaires et la chambre de commerce se sont associées pour créer *The Cruise Club of Marseille* afin d'optimiser la promotion du port et de développer leurs activités de marketing. Elles sont, par l'intermédiaire d'une *newsletter*, en contact régulier avec les compagnies et tentent d'améliorer leur image en associant la région à la ville sur le thème Marseille en Provence. Les efforts menés par la ville, tant en matière d'aménagements que de promotion, ont permis d'augmenter le nombre d'escales à Marseille, qui est passé de 52 en 1996 à 117 en 1997.

- **Ajaccio** a accueilli 110 escales en 1996.

Le port d'Ajaccio ainsi que ceux de Cannes, Nice, Villefranche, Toulon, Saint-Tropez et Monaco sont les ports français membres de la nouvelle association des ports de croisière de la Méditerranée, *Medcruise*.

## Les ports de la Manche et de l'Atlantique

La plupart des ports de la Manche sont des ports à marée, ce qui est un inconvénient en raison des limites régissant les heures d'arrivée et de départ. Ils peuvent recevoir des bateaux à large capacité et ne demandent pas de transport en navette.

Les ports de la Normandie ont pour attractions principales les excursions sur les plages du Débarquement, Giverny et le Mont-Saint-Michel. Cependant, un de leurs atouts de vente le plus percutant est que le passager peut profiter d'excursions jusqu'à Paris à l'occasion d'une escale. Même s'il ne peut passer que trois heures environ dans la capitale, il considère que la capitale mérite les quatre à six heures de route pour s'y rendre.

- **Le Havre** est listé sur certaines brochures de croisière Le Havre-Paris, ce qui compense l'image négative de ce port immense, dont il faut quinze minutes pour sortir. C'est un des rares ports de la Manche qui ne soit pas affecté par la marée.
- **Rouen** qui, comme Bordeaux, est un port fluvial appuie sa promotion sur le thème **deux escales en une** et développe le concept Rouen, port de Paris. Le port est situé à dix minutes du centre-ville et, contrairement à la plupart des villes de la région, Rouen est riche en sites historiques qui n'ont pas été détruits pendant la Seconde Guerre mondiale.
- **Caen**, bien que favorablement située pour les excursions en Normandie, ne propose pas assez d'activités touristiques dans la ville. Le port est de plus construit sur un canal et les navires doivent passer des écluses.
- **Saint-Malo** est l'un des ports dans lesquels l'amplitude de la marée est la plus forte au monde. Cependant, tout comme **Honfleur**, c'est une des escales favorites des compagnies à cause des nombreuses activités offertes aux non-excursionnistes et de la proximité des sites touristiques.
- Le port de **Bordeaux** est complexe à aborder, car il faut prévoir jusqu'à six heures de navigation sur le fleuve. Les bateaux doivent adapter leurs horaires à ce facteur en réduisant les durées des escales précédentes ou suivantes. Une autre option est de rester à quai un jour de plus afin de donner aux passagers la possibilité de séjourner un jour entier dans la région. Malgré ces inconvénients, les compagnies de croisière programment volontiers Bordeaux. C'est une escale à forte renommée, qui offre des activités diverses en ville et d'excellentes excursions dans les vignobles.

### **Les ports d'embarquement et de débarquement**

Un port d'escale programmé en tête ou en fin de ligne accroît non seulement le revenu du port, mais également celui de la ville et de sa région quand on inclut les possibilités des pré- et post-séjours offerts en option par les programmeurs. Les passagers arrivent à Paris et sont transportés au port en train, en avion ou en autocar. En 1997, les ports français d'embarquement et de débarquement utilisés sont **Nice, Cannes, Rouen et Bordeaux**.